

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**ALEJANDRA AGUIRRE FUENTES**

Jefe de Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

**INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD**

Calle 63 No. 59 A - 06

Dirección Electrónica: IDRDcorrespondencia@idrd.gov.co

BOGOTÁ, D.C.

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE DE 2025.**

**Referenciado:** Respuesta

Respetada Doctora:

En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre del 2025:

**1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas y a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

**2. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:**

De acuerdo con los resultados obtenidos en el mes sujeto de evaluación, respetuosamente solicitamos formular un plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las

respuestas y reducir a cero el número de peticiones vencidas, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

De otra parte, es pertinente manifestar que, una vez se cuente con el plan de mejoramiento elaborado por la entidad en el formato FT 1302 que se anexa, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento correspondiente a su cumplimiento. En este sentido, agradecemos allegar dicho plan a esta Dirección dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la presente solicitud, utilizando el formato indicado.

En relación con los oficios radicados 1-2025-46300, 1-2025-46304 y 1-2025-46395 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, informamos que hemos recibido el comunicado en el cual se relacionan las acciones que la entidad viene ejecutando para mejorar los estándares de calidad y oportunidad en la gestión de las respuestas. Agradecemos la socialización de esta información y sugerimos que, de considerarlo pertinente, dichas acciones se incluyan en el plan de mejoramiento a estructurar en el formato FT 1302.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital

Cordialmente,

**ANA MARÍA PÉREZ VARGAS**  
**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD - MARY LUZ MUÑOZ DURÁN - IDRDcorrespondencia@idrd.gov.co  
Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS